

10. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

Zuri gerta dakizuke

AMETSEN KASUA

Ametsek betaurreko batzuk erosi zituen optika batean eta handik urtebete eta 10 hilabetera armazoiaren beso bat hautsi zitzaion. Betaurrekoei zegokien bermeal-dian jo zuen dendara eta konpondu zizkioten, Ametsentzat kosturik gabe.

Handik bi hilabetera berriz ere pieza berdina hautsi zen.

Azkenean, optikan betaurrekoen besoa akastuna dela erabaki dute eta Ametsi armazoi berri bat eskaini diote, haren kostuaren % 50 ordaindu beharko duela esanez...



Kasu horretan, optikak behar den bezala jardun al du?

Indarrean dagoen araudiaren arabera (Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu battegina eta beste lege osagarri batzuk onartzen dituen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan jasotzen da), kontsumitzaileak zenbait eskubideren jabe dira produktu bat saltzen dieten enpresa baten aurrean ahultasunegoeran aurkitzen direnean. Eskubide horiei esker kontsumitzaileek erreklamazioa aurkez dezakete erositako produktuak aurreikusitako erabilerarako behar diren baldintzak betetzen ez baditu. Hots, erositako produktuan honako ezaugarri hauek biltzen direnean:

1. Saltzailearen deskribapenarekin -zuzenean egindakoarekin edo ontzian edo bilgarrian jasotzen denarekin - bat ez etortzea.
2. Antzeko produktuei normalean ematen zaien erabilerarako balio ez izatea.
3. Espero zitezkeen ezaugarriak eta jokabidea ez aurkeztea, betiere publizitatean, foiletoetan, etiketetan eta abarretan produktuaren ezaugarri zehatzei buruz ematen den informazioa kontuan hartuta.
4. Jatorrizko akats edo hutsuneren bat izatea (fabrikaziokoa).

Zuri gerta dakizuke

Kasu horietan, kontsumitzaileak honako hauetarako eskubidea du:

- Ondasuna konpontzeko edo ordezkatzeko, salbu eta bi aukera horietakoren bat ezinezkoa edo neurritz kanpoko bada.
- Konpontzea edo ordezkatzea ezinezkoa baldin bada, kontsumitzaileak aukera dezake prezioan beherakada egoki bat egitea edo kontratua bertan behera uztea.

Kontsumitzaileak ez du bermea erreklamatzeko eskubiderik izango produktua oker erabili duela egiaztatzen bada.

Honako hauek dira bermea gauzatzeko legean ezarritako epeak:

- Ondasun berrien kasuan, 2 urte erosketa-datatik kontatzen hasita.



- Bigarren eskuko ondasunen kasuan, urte 1, nahiz eta bi alderdien artean epe luzeago bat itun daitekeen.
- Konponketarako eskubidea gauzatzen den kasuan, 6 hilabete gehiago konponketarako, bermearen 2 urteetatik kanpo egonda ere.

Nola konpon daiteke Ametsek optikarekin duen gatazka? Zer erreklama dezake?

Lehenik, betaurrekoen armazoiarekin gertatutako gorabeherak legeko 2 urteko bermaldian biltzen ziren. Hortaz, dohainik egin beharko ziren. Gainera, bermaldian armazoian egindako konponketei beste 6 hilabeteko epea dagokie akats berdina gertatuz gero.

Ametsek indarrean dagoen araudiaren arabera ez zegozkion gastu batzuk ordaindu behar izan ditu eta behin baino gehiagotan betaurrekoak erabili ezin izanaren eragozpenak pairatu ditu. Beraz, erantzukizuna optikarena da, dirudienez honako hauek ez dituelako bete:

- Legezko bermearen 2 urteko epea.
- Bigarren konponketari dagokionez, jatorrizko arazoak jarraitzen zuela atzeman zenean, betaurrekoen armazoia beste armazoi batengatik aldatu behar zen, baina dohainik eta legeko bermearen barruan.

Zuri gerta dakizuke

Hori dela-eta, Ametsek bermerako dituen eskubideak kontsumoko konponbideetatik balia daitezen erreklamatzeko eskubidea du:

- *Adiskidetasunezko konponbidea optikan bertan.*
- *Erreklamazio Orria aurkeztuta administrazio bidezko konponbidea.*
- *Kontsumo Arbitrajearen bidezko konponbidea.*

Erreklamazio hori izapidetzeko, Ametsek bere etxetik gertuen dagoen kontsumitzaileraren informaziorako bulegora jo zuen.

